

## Observatoire OPSIS

# Lieux d'accès public à Internet : l'exemple de méthodologie de recensement et d'enquête en Bretagne

Sandrine Le Squin, Jocelyne Trémenbert, OPSIS

Septembre 2010

*D'un côté la dernière enquête M@rsouin de décembre 2009 auprès du grand public montre que 57% des non internautes ne connaissent pas « d'endroits où ils pourraient se former à l'informatique si ils le souhaitent ». D'un autre des portails nationaux très complets comme NetPublic et Cyber-Base fournissent de nombreuses informations sur les lieux d'accès public à Internet. Des informations qu'il est très difficile de mettre à jour. Cet article expose la méthodologie qui a été choisie en Bretagne pour recenser et interroger ce réseau des acteurs de l'Internet Public.*

Mots clefs: accès public à Internet, recensement, enquête, méthodologie

La fin des années 90 marque le début d'une volonté politique des pouvoirs publics d'accompagner les développements d'Internet en France. Mais la volonté de la part de l'Etat de moderniser les services publics, de développer les usages dans différents secteurs, notamment dans l'éducation ou l'administration, pose le problème de l'accès à ces nouvelles technologies et des compétences requises pour les utiliser.

C'est donc dans une optique de sensibilisation du grand public aux technologies de l'information et de la communication (TIC) que des « Espaces Publics Numériques » ont été créés. « Destiné à tous les publics, un espace public numérique propose à ses usagers des activités variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation »<sup>1</sup>.

Un grand nombre d'initiatives ont donc vu le jour, que ça soit au niveau national, régional, départemental ou local, afin de lutter en partie contre l'exclusion de certains publics aux TIC et de les accompagner. Cependant, la multiplicité des appellations (et des labellisations) de ces différentes structures, selon par exemple l'initiateur de l'espace public numérique, rend difficile l'identification du réseau de points d'accès public à Internet.

Pour conduire sa politique en faveur du développement de l'accès public à Internet, la Région Bretagne a besoin d'une image fiable de l'ensemble des lieux d'accès public à Internet sur le territoire breton. En effet, cette qualification d'une partie des acteurs de l'Internet Public représente déjà un véritable vecteur de développement territorial. Mieux connaître ce

---

<sup>1</sup> Définition d'un espace public numérique : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/>

réseau de points d'accès et d'espaces publics numériques permettra à la Région d'une part de mieux communiquer auprès des responsables locaux et des animateurs (appels à projets, ressources disponibles, nouveaux dispositifs...), et d'autre part de valoriser et promouvoir le réseau auprès de l'ensemble des usagers. La Région Bretagne a donc confié au GIS M@rsouin le soin de réaliser un recensement et une étude de ces points d'accès public à Internet.

Avant de présenter les objectifs et méthodologies du recensement et du questionnaire, nous présentons un rapide historique de l'accès public à Internet, des différents labels qualifiant ces espaces multimédia.

### **Rapide historique de l'accès public à Internet**

Dès 1998, un comité interministériel approuve le Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI), plan visant à faciliter l'entrée de la France dans la « Société de l'Information ». Ce plan, soutenu par le ministère de la culture et de la communication, fixe, entre autre, la création de 100 Espaces Culture Multimédia (ECM). Ces espaces multimédias, situés au sein de structures préexistantes à vocation culturelle ou socioculturelle (bibliothèques, médiathèques, centres culturels...), devaient permettre la formation des technologies de l'information et de la communication dans une perspective culturelle. Outre la création d'ECM, l'accent est mis également sur l'équipement de services de points d'accès à Internet en relation avec le public. Le second Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) de 1999 opte pour le renforcement de l'accès public à Internet dans les services publics (maisons de services publics, agences postales, bibliothèques municipales, ANPE...).

Mais c'est surtout en 2000 que l'accès public à Internet devient une priorité du gouvernement, avec l'annonce de la création de plus de 7000 lieux publics offrant un accès à Internet dont 2500 « espaces publics numériques » (EPN)<sup>2</sup>. Les lieux d'accès publics à Internet, pour pouvoir être labellisés EPN, devaient respecter les engagements définis par une charte, notamment la présence d'un animateur multimédia. Ces EPN avaient vocation à s'ouvrir dans des réseaux relevant de la compétence de l'Etat :

- Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (1000 points d'accès prévus d'ici 2003)
- Dans les structures du réseau information jeunesse, les « Point-Cyb – espace jeune numérique », via le Ministère de la jeunesse et des sports (600 prévus d'ici 2003)
- Dans les structures culturelles et socio – culturelles avec la multiplication par deux des ECM
- Dans des établissements scolaires (à destination de tous les publics).

Enfin, l'Etat a mandaté la Caisse des Dépôts et Consignations afin de soutenir les collectivités locales qui souhaiteraient installer une « cyberbase ». Tous les différents dispositifs nationaux cités ici seront donc par la suite labellisés EPN, en plus d'une éventuelle autre labellisation plus spécifique (Point-Cyb, Cyberbase...).

Notons aussi le programme « Cyberbase de la Poste » déployé au cours de l'année 1999 dans plus de 1000 bureaux de Poste qui, sur des bornes cyberposte et grâce à l'utilisation d'une carte prépayée, mettait à disposition différents services (messagerie, accéder au web,...) et un emploi-jeune se chargeant d'accueillir le public et de l'accompagner.

---

<sup>2</sup> Le terme EPN fait normalement référence à un label mais celui - ci s'est généralisé pour désigner plus généralement des espaces multimédias proposant, outre un accès libre à Internet, un accompagnement à Internet.

Fin 2002, un nouveau plan intitulé RE/SO 2007<sup>3</sup> (Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information), est annoncé par le premier ministre de l'époque, Jean Pierre Raffarin. Le second volet de ce plan « Agir sur la demande », prévoit entre autre de simplifier et renforcer le dispositif de l'accès public à Internet (simplification du dispositif, clarification des différentes missions de ces lieux...). C'est dans ce cadre qu'a eu lieu le CISI de 2003, qui décide alors de donner une nouvelle impulsion à la politique d'accès public à Internet en créant le label « NetPublic » (qui remplace alors le label EPN), label fédérant l'ensemble des centres de formation répondant à nouveau à certains critères définis par une charte (proche de la charte « EPN ») en coordination avec les collectivités territoriales. C'est la Délégation aux Usages d'Internet (DUI), héritière de la MAPI, qui a pour mission d'animer l'ensemble du réseau. Durant cette période aussi, le Ministère de l'Emploi, pour inscrire davantage les TIC dans la formation qu'elle soit initiale ou continue, lançait (en 2002) les Points d'Accès à la Téléformation (P@t), « lieux équipés pour permettre à un usager de réaliser un parcours de formation, en lien avec un formateur distant qui lui transmet par tous moyens techniques et pédagogiques les éléments nécessaires à sa formation ».

Entre 2004 et 2008, on remarque peu de nouvelles actions développées en ce qui concerne la politique d'accès public à Internet. Est-ce signe que celle - ci est arrivée à maturité ? On remarque aussi que cette période correspond également à ce qu'on a nommé l'éclatement de la « bulle Internet ». Toujours est-il que début 2008, les ECM se voient retirer leur subvention, signant là l'arrêt de la labellisation ECM. Cependant, en octobre 2008, Eric Besson, secrétaire d'état au numérique, présente son plan baptisé « France Numérique 2012 »<sup>4</sup>, dont l'objectif est de « faire de la France un pays moteur de la révolution numérique ». L'une des actions présentées dans ce plan préconise le développement des espaces publics numériques de « nouvelle génération ». Plus récemment, le Ministère de l'Education Nationale a sollicité la Caisse des Dépôts pour le déploiement de 400 nouveaux espaces « Cyberbase Ecole »<sup>5</sup> d'ici 2013. Ces EPN, implantés dans des écoles, auront vocation à offrir un accès libre aux professeurs et aux élèves, tout en accueillant les publics en demande d'accompagnement hors temps scolaire.

Parallèlement au développement de réseaux nationaux d'accès public à Internet, d'autres dispositifs, nés de la volonté des régions, départements, collectivités<sup>6</sup>, sont apparus, et parfois bien avant le CISI de 2000. C'est le cas du dispositif « Cybercommune », lancé dès 1998 par la région Bretagne et favorisant l'appropriation des TIC (toujours par la médiation d'un animateur), notamment dans les zones rurales. Suite en particulier aux évaluations consécutives de ce dispositif par le GIS M@rsouin<sup>7</sup>, un appel à projets a été lancé par la région Bretagne en 2005 qui a incité les collectivités à créer des « Centre de Ressources ». Ces espaces, déployés en réseau, sont gérés par les communautés de communes ou les pays, et sont chargés d'animer les cybercommunes voisines et de développer des services complémentaires. En étroite collaboration avec l'Etat et les Conseils généraux des Côtes d'Armor, du Finistère, d'Ille et Vilaine et du Morbihan, le Conseil régional de Bretagne a aussi mis en place un réseau de Points Etude, lieux où les étudiants trouvent « un ordinateur réservé ainsi qu'une borne Wifi pour accéder gratuitement à l'ensemble des ressources, que ce

<sup>3</sup> [http://www.internet.gouv.fr/archives/rubrique090c.html?id\\_rubrique=61](http://www.internet.gouv.fr/archives/rubrique090c.html?id_rubrique=61)

<sup>4</sup> Rapport complet sur [www.gouvernement.fr/gouvernement/eric-besson-presente-le-plan-de-developpement-de-l-economie-numerique](http://www.gouvernement.fr/gouvernement/eric-besson-presente-le-plan-de-developpement-de-l-economie-numerique)

<sup>5</sup> <http://www.cyber-base.org/cyberbase/internaute/adherer/accompagnement.do>

<sup>6</sup> Pour plus d'informations sur les dispositifs régionaux, départementaux ou locaux, cf.

<http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/programmes-reseaux-labels/>

<sup>7</sup> <http://www.marsouin.org/spip.php?article14> et <http://www.marsouin.org/spip.php?article39>

soit via leur Espace Numérique de Travail (ENT) ou sur Internet (dans le respect de la chartre d'usage) ».

A un niveau plus local, dès 1998 également, la ville de Brest a également développé son propre réseau d'accès public à Internet : les PAPI (Point d'accès Public à Internet). Ces espaces sont présents au sein des équipements de quartier, des services municipaux et d'associations (dont le champ d'activité peut être social, environnemental, culturel...) et proposent également un accès accompagné à Internet.

Ainsi actuellement, plusieurs noms ou labels, nationaux régionaux ou locaux, qualifient les différentes structures d'accès public à Internet. Le tableau ci-dessous reprend les principaux labels.

Label	Initiateur
<b>Labels ministériels</b>	
Espace Culture Multimédia (jusqu'en 2008)	Ministère de la culture et de la communication
Relais Culture Multimédia	Ministère de la culture et de la communication
Point-Cyb	Ministère de la jeunesse et des sports
EPN (jusqu'en novembre 2003) ou NetPublic	Programme gouvernemental
P@T	Ministère de l'emploi
<b>Labels nationaux</b>	
Cyberbase	Caisse des Dépôts et de Consignations
Cyberbase Ecole	Caisse des Dépôts et de Consignations
<b>Labels régionaux</b>	
Cybercommune	Région Bretagne
Centre de Ressource	Région Bretagne
Point Etude	Région Bretagne
<b>Labels locaux</b>	
PAPI	Brest

**Tableau 1 – Principaux labels**

On notera que la pérennisation des EPN et lieux d'accès public à Internet est une thématique récurrente depuis plusieurs années. Dès 2002 pour les EPN s'est posée la question du financement des postes d'animateur multimédia, avec l'arrêt du dispositif emploi-jeune, sur lequel s'appuyait la plupart des financements de l'animation de ces espaces. Se sont également posées les questions concernant le financement des espaces, des équipements, la formation des animateurs aux nouveaux usages et services.

## **Le recensement des lieux d'accès public à Internet**

### **1. Objectifs du recensement**

La dernière enquête M@rsouin de décembre 2009 auprès du grand public montre que 57% des non internautes ne connaissent pas « d'endroits où ils pourraient se former à l'informatique si ils le souhaitaient ». La multiplicité des appellations des différentes structures d'accès public à Internet rend aussi sûrement leur identification par le public difficile. Le portail NetPublic<sup>8</sup> donne une idée du nombre d'EPN (et non de LAPI) sur un territoire donné

<sup>8</sup> <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national/>

grâce à sa base de données nationale. De même pour le portail Cyberbase<sup>9</sup> et la cartographie des cyberbases. Cependant, comme dans tout suivi de base de données, se pose déjà le problème de la validité des informations (des numéros de téléphone, adresses, mails erronés) mais surtout celui de la mise à jour de ces répertoires (structures ayant disparu, changement d'animateur, de mail, services proposés ...). De nombreux choix doivent encore être faits : quel mode de synchronisation choisir permettant de les actualiser à partir d'autres sites institutionnels type Creatif, comment garantir une identification unique de tous les lieux, qui peut rentrer cette information / la corriger (citons à cet exemple le projet ProximaMobile MonEPN, web application de géolocalisation qui repose sur la mise à jour par les usagers) ...

Les objectifs de notre recensement des lieux d'accès public à Internet, en liaison avec ces remarques, sont principalement :

- La réactualisation des lieux d'accès public à Internet
- L'identification directe des espaces (adresse, téléphone, e-mail)
- La constitution d'une base de données pour ensuite (1) contacter les différentes structures identifiées pour un questionnaire concernant l'accès public à Internet (2) effectuer plus tard une cartographie dynamique.

Cependant, l'identification exhaustive des lieux d'accès public à Internet sur un territoire donné, ici en l'occurrence la région Bretagne, est un exercice difficile. Ce recensement se veut le plus exhaustif possible mais ne garantit en aucun cas un inventaire complet des LAPI.

## 2. Critères d'éligibilité au recensement

Nous ne nous intéressons pas seulement aux Espaces Publics Numériques, mais aussi à tous les lieux proposant un accès à Internet, sous réserve de certains critères :

- Le lieu, que nous nommerons souvent LAPI, doit offrir un service public.
- Le lieu doit permettre un accès libre à tout Internet et aux usages courants de l'ordinateur (bornes mises à disposition du public dans les gares, aéroport, CAF, ANPE etc. sont exclues donnant souvent accès à une page spécifique mais pas par exemple à aucune autre adresse de site ou moteur de recherche. De même, s'il y a un ou plusieurs ordinateurs à la bibliothèque mais que ceux-ci ne permettent qu'un accès au catalogue de la bibliothèque, alors ce lieu n'est pas considéré comme un lieu d'accès public à Internet).
- Les lieux marchands ne sont pas des lieux d'accès publics à Internet (cybercafés, postes informatiques dans des magasins, hôtels, ou bars sont exclus).

Remarque : Certains lieux sont considérés comme « lieux d'accès public à Internet » même s'il n'y a aucun animateur, ce qui marque la différence avec les « espaces publics numériques ».

De plus, les lieux d'accès type borne seront pris en compte, dans la mesure où la personne a accès à tout Internet et non, seulement aux services de la structure qui l'accueille.

Le tableau ci-dessous présente les principales structures incluses dans le recensement :

Inclus dans le recensement	Exclus dans le recensement
<b>Structures labellisées</b> (ECM, EPN, Cybercommunes, Cyber-base...)	<b>Lieux marchands</b> Cybercafés, accès internet dans les bars/ hôtels,

<sup>9</sup> <http://www.cyber-base.org/cyberbase/accueil.do>

	magasins, épiceries multiservices, stations services...
<b>Structures non labellisées implantées dans des lieux comme :</b>	<b>Bornes avec accès « restreint » à Internet</b> Borne Pôle Emploi, CAF, dans les gares / aéroports
Mairies, locaux municipaux	<b>Lieux restreints à certains publics</b> Collèges, lycées, universités, entreprises....
EPCI	<b>Accès public à Internet en Wi-Fi</b>
Bibliothèques / Médiathèques (sous réserve d'avoir accès à tout Internet)	
Syndicats d'initiative	
Associations	
Structures liées à l'emploi (type GRETA...)	
Offices de tourisme	
Associations	

Tableau 2 – Structures retenues dans le recensement

### 3. Sources utilisées pour le recensement

Afin d'effectuer le recensement des différents LAPI, la liste des EPN fournie par la DUI, les différentes listes fournies par le Conseil Régional de Bretagne (Bretagne 2.0, liste contact animateur, liste des personnes ressources) et les listes fournies par d'autres porteurs institutionnels (liste des PAPI de la ville de Brest) ont été utilisées. D'autres bases de données issues d'enquêtes M@rsouin (auprès des animateurs d'EPN de 2007, auprès des communes<sup>10</sup> de 2003, 2005, 2007 ...) sont venues compléter ces informations. Nous remercions également le Pôle Emploi Région Bretagne qui nous a fourni sa propre liste des points d'accès publics Internet actualisée lors de leur opération de sensibilisation de ces structures à leurs services en ligne au premier trimestre 2010.

Voici le récapitulatif des différentes sources utilisées pour le recensement

#### Les BDD de départ :

- Liste des cybercommunes fournie par la région Bretagne
- Liste des PAPI fournie par la ville de Brest
- BDD M@rsouin:
  - o Enquête EPN 2007
  - o Enquêtes « Communes et TIC » 2003, 2005, 2007
- BDD Bibliothèques fournie par la COBB<sup>11</sup> lors de l'« Enquête régionale sur les raccordements haut-débit et usages de l'Internet en bibliothèque en Bretagne » conduite en 2007 en collaboration avec M@rsouin.
- BDD fournie par le Pôle Emploi Bretagne

#### Les sites ressources :

- Répertoire des EPN fourni par la DUI (<http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national/>)
- Liste des cyber-bases (<http://www.cyber-base.org/cyberbase/accueil.do>)
- Liste des Points-Cyb (<http://www.inet.jeunesse-sports.gouv.fr/PointCyb>)
- Liste des P@T (<http://www.gref-bretagne.com>)

<sup>10</sup> Lors des trois vagues d'enquête auprès des communes, la question « Existe-il dans votre commune des points d'accès publics au multimédia pour la population ? (PAPI, cybercommune, EPN, EPM, local associatif, cyberbus ...) » était posée au destinataire du questionnaire.

<sup>11</sup> Agence de coopération des bibliothèques et centres de documentation en Bretagne

- Liste des APP (<http://www.app.tm.fr>)

Les consultations effectuées pour compléter et vérifier :

- Sites web des communes, des EPCI, des pays
- Sites et catalogues des bibliothèques de Bretagne
- Liste des associations en lien avec Internet fournie par le JO des associations (<http://www.journal-officiel.gouv.fr/association>)
- Liste des PIJ de Bretagne (<http://www.crij-bretagne.com/>)
- Le site régional d'information sur les formations et métiers, qui présente un annuaire des organismes de formations, comme les missions locales ou les Points Accueil Emploi par exemple (<http://www.nadoz.org/OuSinformer.aspx>).

Dans un second temps, après vérification des données (concordance des informations, élimination des redondances...) et correction des informations (lorsque cela était possible), les communes ont été contactées par mail, afin d'assurer la validité des informations en notre possession, et donc d'assurer l'exhaustivité au maximum. Plus précisément :

- Si aucun lieu d'accès public à internet n'avait été identifié sur la commune, nous avons demandé à la mairie de confirmer ou au contraire d'infirmer l'information. En cas de présence d'un lieu d'accès public à Internet non identifié par nos soins, l'adresse, le téléphone et le mail de la structure étaient demandés.
- Si un ou plusieurs lieux d'accès publics à Internet avaient été recensés sur la commune, la liste pouvait être complétée ou corrigée (par retour de mail). Comme précédemment, si une structure d'accès public manquait, son adresse, son téléphone et son mail étaient demandés.

#### **4. Informations recensées et difficultés rencontrées**

Les informations recensées sont les suivantes :

- Nom de la structure
- Adresse de la structure
- Téléphone de la structure
- Mail de la structure et/ou mail de l'animateur

Cependant, de nombreuses difficultés ont été rencontrées lors de l'inventaire :

- La structure existe t – elle toujours ? Par exemple, certaines structures présentes dans nos bases de données n'étaient pas présentées sur le site de la commune concernée.
- Le problème de la validité des mails
- Le problème de l'identification du lieu d'implantation de l'accès public à Internet (Bibliothèque, structure liée à l'emploi, mairie, local spécifique...) difficilement repérable par exemple à partir de la seule adresse postale

Enfin, un recensement des différents services (accès libre / accompagnement de certains publics) et des différentes activités proposées (communication, e-administration...) par les lieux d'accès public aurait été intéressant, et pour le public (Où puis – je accéder à Internet à proximité de chez moi, quelles formations sont dispensées ?), et pour les structures elles mêmes (coordination). Mais s'il est difficile de récolter des informations sur la présence ou non de lieux d'accès public sur une commune donnée, il est encore plus difficile de trouver des informations sur les services / activités proposés pour l'ensemble de ces LAPI. Ce type d'informations n'est donc pas pris en compte. De même pour la labellisation des structures et la présence d'un animateur qui sont tout aussi difficiles à recenser.

A ce jour, nous avons identifié un peu plus de 1000 LAPI sur la Bretagne<sup>12</sup>. Sur les 1270 communes bretonnes :

- 55% disposeraient d'au moins un lieu d'accès public à Internet et pour 3 de ces communes sur 4 il n'y aurait qu'un seul lieu.
- 45% n'auraient, d'après la méthodologie de recensement que nous venons d'exposer, aucun lieu et pour 1 de ces communes sur 4 nous avons obtenu confirmation de la part de la mairie de cette absence.

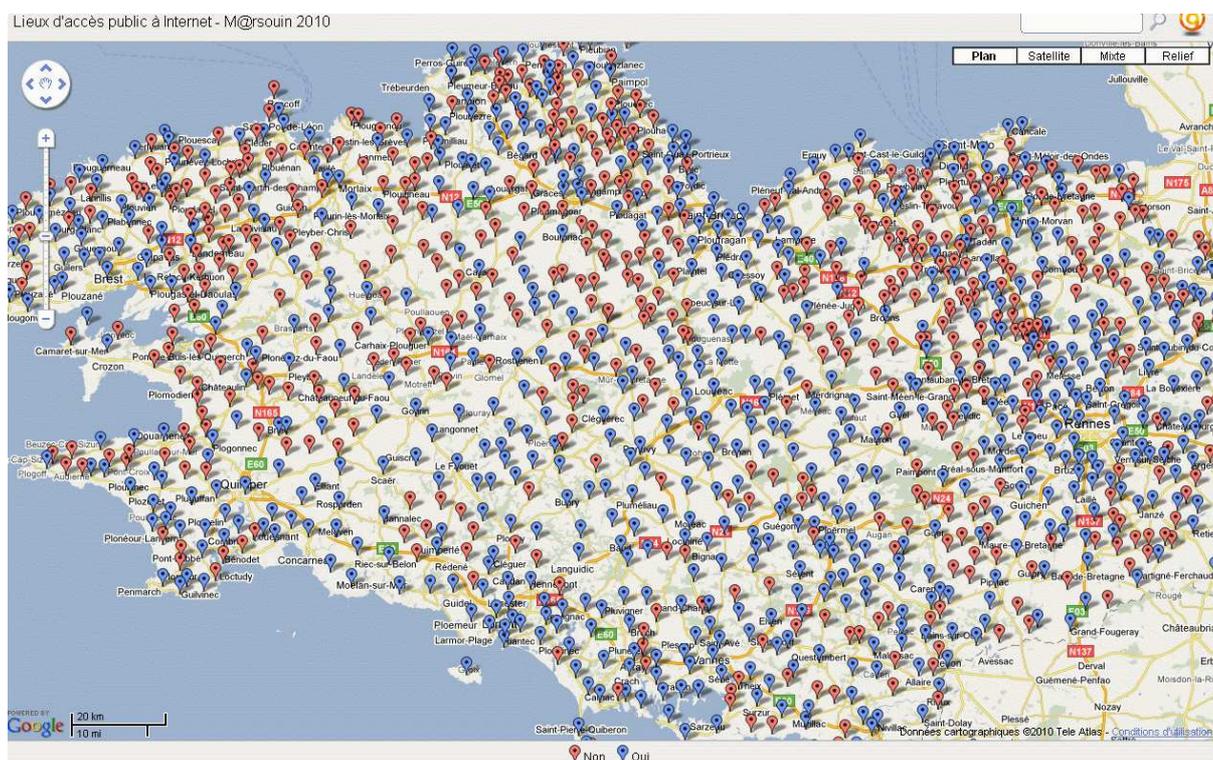


Figure 1 - [Cartographie des lieux d'accès public à Internet](#)

## Enquête auprès des animateurs des lieux d'accès publics

### 1. Objectifs

Le recensement des lieux d'accès publics à Internet va nous permettre d'apprécier la densité du réseau sur le territoire breton. Mais pour conduire sa politique en faveur du développement de l'accès public à Internet, rappelons-le, la Région Bretagne a besoin d'une meilleure connaissance du réseau, dans le but de :

- Mieux communiquer auprès des responsables locaux et des animateurs
- Repérer les actions à mettre en œuvre pour assurer la pérennité des points d'accès (annonces des appels à projets et des aides financières possibles)
- Promouvoir ce réseau auprès de l'ensemble des usagers.

<sup>12</sup> Nous produisons une analyse de ces lieux, notamment selon le type de LAPI, et des cartes contenant davantage d'informations dans un article ultérieur.

Ce questionnaire a donc vocation à établir un état des lieux des **activités** proposées au sein des structures d'accès public à Internet (promotion du réseau auprès de l'ensemble des usagers), des **relations** que la structure entretient avec les différents organismes afin d'identifier les différentes actions de coopération (animation du réseau des lieux d'accès public à Internet), et l'identification des **besoins** et actions qui semblent primordiales pour la structure (pérennité des lieux), en matières de formation des animateurs (pérennité des postes).

## 2. Caractéristiques de l'enquête

- Cible : Responsable du lieu d'accès public à Internet de la région Bretagne et / ou animateur principal (lorsqu'il y en a un).
- Méthode : La structure a été contactée par mail, avec un lien vers le questionnaire en ligne. La version pdf du questionnaire était jointe au mail, si la personne concernée souhaitait le regarder avant de répondre en ligne et/ou répondre par courrier. Etait également joint une lettre expliquant les objectifs de l'enquête.
- Période : lancement mi-mai 2010, relance en juin, confirmation des lieux recensés en juin et juillet.

A ce jour nous estimons disposer après élimination des doublons et des questionnaires trop incomplets d'une base d'un peu plus de 230 réponses.

Afin de répondre aux objectifs de l'enquête présentés ci-dessus, différents indicateurs ont été retenus. Plus précisément, le questionnaire est divisé en 6 parties :

- Les questions relatives à la structure elle-même
- Réseau, Impulsion
- Equipement
- Fonctionnement de la structure et public
- Services/ activités
- Animations

Les différents indicateurs retenus sont les suivants :

### La structure

- Identification de la structure
- Lieu dans lequel se trouve l'accès public à Internet
- Label(s)

### Réseau / Impulsion

- Statut de la structure porteuse du LAPI
- Partenaire(s) financier(s) de départ
- Partenaire(s) financier(s) actuel(s)
- Interlocuteur(s) informé(s) des activités du LAPI
- Mise en place d'un organe de suivi entre le LAPI et ces interlocuteurs
- Relations de partenariat avec différents organismes (en lien avec l'administration, l'emploi, le développement économique, l'éducation, l'action sociale...)
- Moyens de communication de la structure

### Equipement

- Nombre de postes connectés au réseau Internet
- Nombre de bornes

- Connexion Wifi
- Logiciels libres
- Autres outils mis à disposition des usagers (documents papiers, CD-ROM, imprimantes...)

### **Fonctionnement de la structure et public**

- Outil de gestion de l'espace
- Evaluation de la satisfaction du public
- Conservation des données de connexion
- Heures d'ouverture du LAPI
- Type(s) de public fréquentant la structure
- Identification des besoins qui semblent prioritaires pour la structure
- Actions primordiales pour la structure
- Evolution des publics

### **Services, activités**

- Service(s) proposé(s) (accès libre, initiation, accompagnement scolaire, social, des TPE/PME...)
- Activité(s) proposée(s) (communication, sensibilisation à des usages citoyens, e-administration...)
- Projet Phare de la structure (Question ouverte)

### **Animation**

- Intervention d'animateur(s) hors bénévole(s)
- Intervention d'animateur(s) bénévole(s)

*Si présence d'au moins un animateur hors bénévole, la suite du questionnaire était destinée à l'animateur principal*

- Mission(s) de l'animateur
- Formation(s) suivie(s) par l'animateur et identification des besoins en formation
- Autres fonctions au sein de la mairie ou de l'intercommunalité
- Participation à des rencontres d'animateurs (Jeudi des EPN...)
- Inscription à des listes de discussion, forums... en lien avec l'accès public ou le métier d'animateur